



# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Reconhecer o elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes;
  - Criar uma experiência positiva no cliente;
  - Identificar o ciclo experiencial do cliente;
  - Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal;
  - Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que exerçam funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam exercer funções as áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos.

## PROGRAMA:

- Estilos de relacionamento interpessoal;
- Inteligência emocional:
  - Funcionamento da inteligência emocional;
  - Relacionamento intrapessoal e interpessoal;
  - Competências emocionais;
  - O elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes;
  - Experiência positiva no cliente;
  - Importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas;
- Características de um assistente:
  - Perfil de um assistente;
  - Missão do serviço ao cliente;
- Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar;
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros;
- O reforço da capacidade de dos grupos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>